

## **BAB 5**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa bahwa nasabah Bank CIMB NIAGA Surabaya telah puas atas pelayanan *teller* yang diberikan, karena *teller* Bank CIMB NIAGA Surabaya telah menerapkan *SOP* dengan baik dan benar. Penerapan *SOP* berjalan dengan baik sehingga dapat mempengaruhi kepuasan nasabah atas pelayanan *teller* yang diberikan. Kepuasan nasabah akan membuat citra perusahaan menjadi lebih baik dimata nasabah.

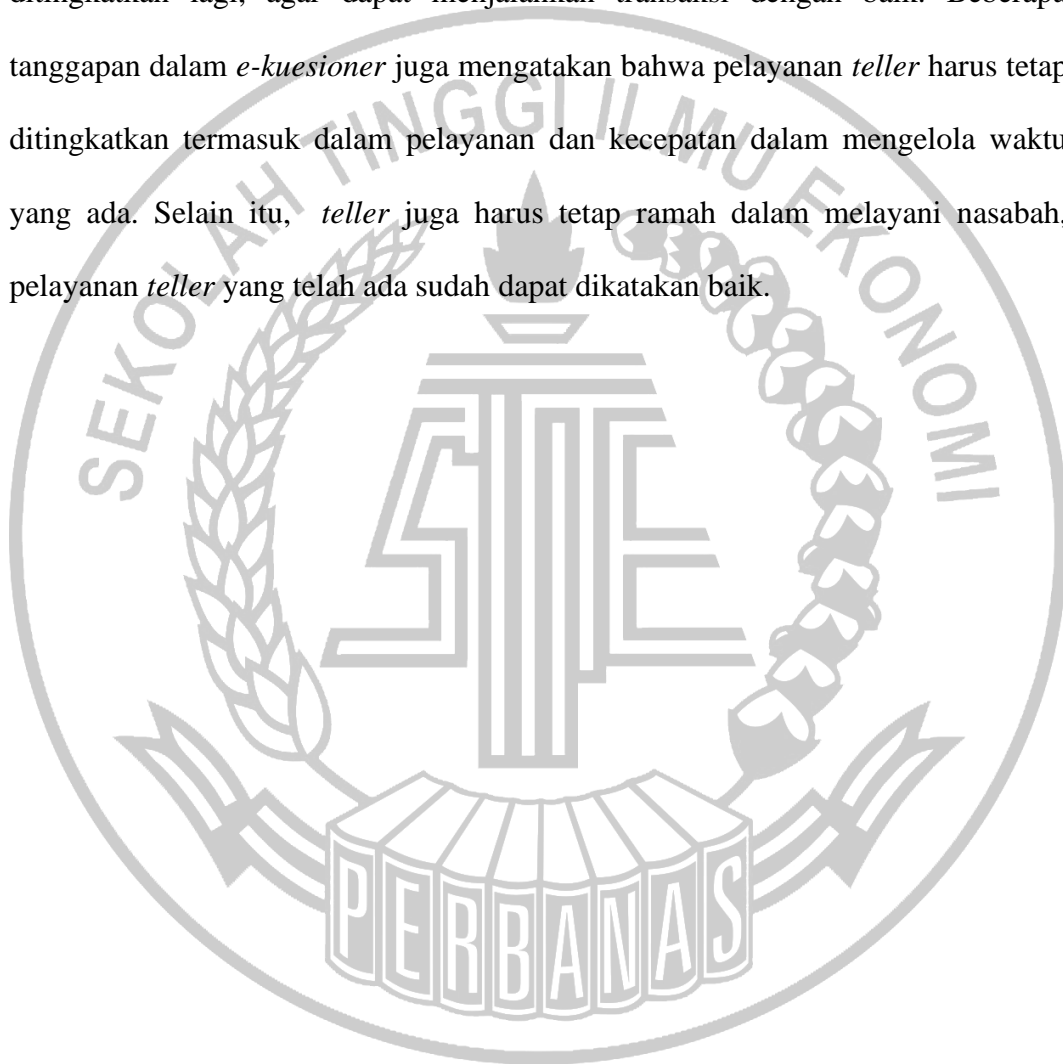
Penerapan *SOP* mungkin tidak selamanya berjalan dengan baik, ada saja kendala yang harus dihadapi teller dalam penerapan *SOP*. Akan tetapi hal ini dapat diatasi dengan memberi wawasan kepada nasabah berupa pemahaman akan pentingnya prosedur yang telah ada. Sebelum memberi wawasan terhadap nasabah, teller juga harus menerapkan *SOP* yang ada dan berpegang teguh pada *SOP* yang dijalankan.

#### **5.2 Saran**

Dari kesimpulan diatas, maka saran untuk penelitian selanjutnya agar dapat mengubah topik pembahasannya, nama perusahaannya, ataupun petugas yang akan di teliti untuk selanjutnya.

### 5.3 Implikasi

Implikasi penelitian untuk CIMB NIAGA Surabaya adalah *SOP* yang diterapkan sudah benar, sehingga membuat pelayanan menjadi lebih baik namun tetap harus ditingkatkan lagi. Pemahaman *teller* terhadap *SOP* terlebih dahulu harus ditingkatkan lagi, agar dapat menjalankan transaksi dengan baik. Beberapa tanggapan dalam *e-kuesioner* juga mengatakan bahwa pelayanan *teller* harus tetap ditingkatkan termasuk dalam pelayanan dan kecepatan dalam mengelola waktu yang ada. Selain itu, *teller* juga harus tetap ramah dalam melayani nasabah, pelayanan *teller* yang telah ada sudah dapat dikatakan baik.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik, Edisi Revisi VI*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Atmoko, T. (2011). *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Bandung: Unpad.
- Bank Indonesia. (1998). UU No. 10 tahun 1998, tentang perbankan
- Bank Indonesia. (2007). Peraturan Bank Indonesia No. 9/7/PBI/2007
- Handi, I. (2004). *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Jakarta: Erlangga.
- Hansemark, A. (2004). Managing Service Quality : An International Journal, Vol. 14 Iss : 1. *Customer satisfaction and resention : the experiences of individual employees*, 40 - 57.
- IBI. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. (2014). *Dasar - dasar Perbankan. Edisi Revisi 2008*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran ( Benjamin Molaan. Terjemahan) Edisi Milenium Jilid 1 Edisi Ke Sebelas*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kuncoro. (2002). *Manajemen Perbankan, Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Purnamasari, E. P. (2015). *Panduan Menyusun SOP ( Standart Operating Procedure)*. Jakarta: PT. Buku Kita.
- Puspitasari, D. R. (2012). *Menerapkan Prinsip Praktik Profesional Dalam Bekerja*. Jakarta: Inti Prima.
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Setyosari, P. (2012). *Metode Penelitian dan Pengembangan*. Jakarta: KENCANA PRENADA MEDIA GROUP.
- Siamat, D. (2005). *Manajemen Lembaga Keuangan ; Kebijakan Moneter dan Perbankan (Edisi Kelima)*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Situs Bank Cimb Niaga. (2019). Sejarah Bank Cimb Niaga. Diakses pada tanggal 3 maret 2019 dengan alamat website <http://investor.cimbniaga.co.id/gcg/history.html>

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tambunan, R. M. (2013). *Pedoman Penyusunan Standard Operating ( Edisi Kedua )*. Jakarta: Maiestas Publishing.

Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Zeithaml, V., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). *Services marketing - integrating customer focus Across the firm 5th Edition*. New York: Mc Graw-Hill.

